

Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea

Pérez, Carmen; Ardèvol, Elisenda; Bertrán, Marta; Callén, Blanca

Veröffentlichungsversion / Published Version
Zeitschriftenartikel / journal article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Pérez, C., Ardèvol, E.a., Bertrán, M., & Callén, B. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital: Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 3, 72-92. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-64775>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea

Elisenda Ardèvol, Marta Bertrán, Blanca Callén, Carmen Pérez

Universitat Oberta de Catalunya

Dirección para correspondencia:

[cachao 7@hotmail.com](mailto:cachao7@hotmail.com)

Resumen

A partir de nuestra experiencia etnográfica en chats, en el marco del estudio "*Entre Dones a la Xarxa: Un estudi sobre les interaccions socials entre dones en espais de conversa electrònica*", intentamos problematizar aquellas aproximaciones metodológicas a los entornos virtuales que adaptan de manera directa el método etnográfico hasta ahora seguido en el ámbito *offline*: ¿Qué de novedoso hay en los trabajos etnográficos *online*? ¿Nos sigue siendo útil la observación participante y la entrevista semiestructurada para los nuevos entornos virtuales? ¿Cuáles son sus límites y posibilidades? Durante nuestro trabajo de observación participante en chats hemos querido experimentar con el método etnográfico para intentar responder a cuestiones de este tipo.

Palabras clave: Etnografía virtual; Metodología; Observación participante; Entrevista semiestructurada

Abstract

From our ethnographic experience in chats, for the study "Entre Dones a la Xarxa: Un estudi sobre les interaccions socials entre dones en espais de conversa electrònica", we try to question those methodological approaches to the virtual areas that adapt directly the ethnographic method, which until now has been used in the offline scope: What is new in the ethnographic works online? Is still the participant observation and the semi-structured interview useful for the new virtual scope? Which are their limits and possibilities? During our work of participant observation in chats we have wanted to experiment with the ethnographic method in order to try to respond to all these questions.

Keywords: Virtual ethnography; Methodology; Participant observation; Semi-structured interview

Texto A partir de nuestra propia experiencia etnográfica en línea en salas de conversación electrónica (chats) realizada para el proyecto de investigación "*Entre Dones a la Xarxa: Un estudi sobre les interaccions socials entre dones en espais de conversa electrònica*", intentamos problematizar aquellas aproximaciones metodológicas a los entornos virtuales que adaptan de manera directa el método etnográfico hasta ahora seguido en el ámbito *offline*. Nuestro objetivo también es pensar sobre la práctica etnográfica en contextos electrónicos y plantear la importancia metodológica de los aspectos reflexivos y de la construcción de la propia identidad como investigadoras durante el proceso de obtención y elaboración de datos.

Concretamente, el estudio pretendía observar cómo estos espacios electrónicos llegan a ser contextos de relación para las mujeres, cómo se establecen los vínculos sociales, su naturaleza y las

repercusiones e interrelaciones que todo ello tiene en sus vidas y en la percepción de su identidad. Partíamos de una aproximación teórica y metodológica cualitativa, de modo que el método etnográfico nos pareció el más adecuado para llevar a cabo la recogida de datos para nuestro estudio. Pero, ¿era posible trasladar el método de la observación participante y de la entrevista en profundidad a un entorno sociotécnico como un canal de chat? ¿Cómo se iba a transformar nuestra práctica etnográfica en este proceso? ¿Qué tipo de datos obtenemos?

Antes de intentar responder a estas preguntas, haremos un breve repaso por los estudios más destacados que se han realizado aplicando la etnografía en un entorno virtual y cómo se ha enfrentado a las cuestiones anteriormente planteadas.

La práctica de la etnografía en línea

El interés por la etnografía virtual o en línea surge cuando el objetivo es no sólo estudiar los usos de Internet, sino también las prácticas sociales en línea y de qué manera estas prácticas son significativas para la gente (Mason, 1999). La etnografía virtual (Hine, 2000) permite un estudio detallado de las relaciones en línea, de modo que Internet no es sólo un medio de comunicación, sino también un artefacto cotidiano en la vida de las personas y un lugar de encuentro que permite la formación de comunidades, de grupos más o menos estables y, en definitiva, la emergencia de una nueva forma de sociabilidad (Reid, 1994; Clodius, 1995; Turkle, 1995; Baym, 1995; Hamman, 1998; Rutter, 1999; Lopes, 2000). De hecho, buena parte de los estudios psicosociales y culturales sobre Internet se han centrado en la caracterización de estas nuevas formas de interacción social, en el análisis de las manifestaciones culturales propias en las comunidades virtuales (Reid, 1995) y en el estudio de las experiencias personales en relación con los juegos de identidad que emergen en la comunicación mediada por ordenador (a partir de ahora CMO), especialmente en los juegos de roles (Turtle, 1995) a partir de observaciones de campo y de entrevistas en profundidad realizadas en línea.

Desde diferentes perspectivas teóricas, varios estudios han utilizado el método etnográfico como estrategia de investigación para estudiar temas como la identidad y la sociabilidad en línea, el establecimiento de categorías *online*, reglas de comportamiento, resolución de conflictos, sentimiento de pertenencia al grupo, etc. adaptando la observación participante y la realización de entrevistas a la CMO. Por ejemplo, la mayor parte de los estudios reunidos en la edición de *Internet Culture* de David Porter (1997) constituyen estudios cualitativos, realizados a partir de técnicas de observación participante, entrevistas en línea o cuestionarios por correo electrónico que exploran diferentes aspectos de la vida social en la red, tanto en los espacios marcados socialmente para corrientes contraculturales y libertarias, como en canales de chat denominados *coffehouse* o *bars*, para encuentros informales entre usuarios de diversas procedencias.

El objetivo de estos estudios cualitativos es mostrar cómo se organiza la vida social a partir de la interacción y la comunicación mediada por ordenador, pero no siempre tienen en cuenta los aspectos sociales y culturales fuera de la red, o incluso se intenta encontrar características específicas del medio asociadas a la ausencia de contacto físico cara a cara y al carácter textual de este modo de comunicación, que se define como a medio camino entre la oralidad y la escritura. En esta dirección, los primeros estudios hablaban de efectos desinhibidores y democratizadores por la eliminación de marcas socioculturales (sexo, clase social, grupo étnico, etc.). La investigación etnográfica realizada

por Carlstrom (1992) en LambdaMOO (un juego de rol en red), apunta en las conclusiones que la realidad social creada a partir del lenguaje y mediante el texto y el programa no es un espejo o reflejo de la realidad fuera de la red, sino que configura un sistema cultural independiente. Así también encontramos estudios en la línea del de Mark Dery, que proponía la aparición de una nueva identidad en línea liberada de las restricciones biológicas y socioculturales (1994). Sin embargo, otros trabajos de Susan Herring (1999), basados también en la observación participante, daban resultados distintos, mostrando cómo las relaciones de género se manifestaban en los espacios de discusión electrónicos con igual fuerza y características que en la vida fuera de la red. En contra de las primeras concepciones sobre el ciberespacio como un espacio social desvinculado de la realidad local que apuntaban hacia la universalización y la constitución de una cultura global planetaria, Miller y Slater (2000) constatan, en su monografía sobre el uso de Internet en la isla Trinidad, cómo la gente utiliza Internet para reafirmar sus identidades colectivas y su adscripción a grupos étnicos, por lo que Internet constituye un espacio donde desplegar su identidad local más que diluirse en una cultura global. Ananda Mitra (1998) también contribuye a aportar datos concretos sobre contextos locales con su análisis sobre comunidades virtuales en la India y muestra cómo en el ciberespacio se reproducen los conflictos de fuera entre Pakistán y la India.

En nuestro caso, una vez decidimos utilizar la aproximación etnográfica para el estudio de la interacción mediada por ordenador, uno de los primeros problemas que surgen es cómo delimitar el campo de estudio, la localización empírica de nuestra investigación. ¿Dónde empieza y dónde termina el contexto de investigación? El método etnográfico consiste en la estancia prolongada en un lugar concreto, dónde el investigador comparte plenamente la vida de una comunidad o grupo social. En el ciberespacio, no podemos plantar nuestra tienda en un canal de chat esperando recoger todos los aspectos de una vida en común, ya que lo que recoge la pantalla son interacciones entre personas que entran y salen del canal y están, a su vez, en contextos sociales diversos y en distintas conversaciones simultáneas. En los chats, los participantes no pasan la mayor parte de su vida conectados a la red. Por tanto, ¿deberíamos seguir sus vida fuera de la pantalla?

Además, esta no es una característica exclusiva del ciberespacio, puesto que en nuestro mundo urbano, globalizado e interdependiente, la mayor parte de las relaciones no están restringidas ni limitadas por el marco de una comunidad cerrada. Marcus (1995) propone la idea de una etnografía multisituada, que trascienda la necesidad de situar el trabajo etnográfico en una unidad de análisis territorialmente delimitada, y permita al etnógrafo seguir a la gente, a los artefactos, a las metáforas, historias o conflictos allí donde se produzcan, sin quedar atado a la necesidad de mantener su unidad de análisis en una determinada zona geográfica o en un determinado contexto. Mientras autores como Wittel (2000) reclaman ubicar el análisis de la actividad en línea en los contextos "físicos" locales, la etnografía virtual, nos dice Hine (1998), es "asituada" en la medida que nuestro objeto de estudio no está en el texto que vemos en la pantalla, pero tampoco detrás de ella. Nosotras situamos nuestro objeto de estudio fuera del texto escrito en la pantalla, para irlo trazando a partir de la mediación entre nuestra experiencia, el registro textual y nuestras anotaciones de campo. El objeto de estudio era así una construcción teórica, fruto de nuestra observación participante, que se iba dibujando a partir de la interacción que manteníamos con nuestras informantes.

Observación participante y mediación tecnológica

La investigación de campo fue realizada en equipo, aunque acordamos que cada una de nosotras trabajaría en distintos canales de chat. Como primer paso hubo una fase de familiarización con el contexto de los chats, centrada en aquellos canales dirigidos a mujeres, o que en el nombre del canal y su definición indicaban que se trataba de un canal "de mujeres" y "para las mujeres". El propósito era también seleccionar, durante esta fase, aquellos chats en los que nos sintiéramos más cómodas para comunicarnos, que a primera vista parecieran más dinámicos y que fuesen lo suficientemente diferentes entre ellos como para tener mayores contrastes en el análisis comparativo posterior. Necesitábamos conocer el entorno sociotécnico del cual desconocíamos prácticamente todo, desde las posibilidades que nos ofrecía el programa informático, hasta la misma forma de presentarse y de establecer la comunicación en estos espacios. No obstante, consideramos que durante este periodo de aprendizaje era muy necesario ir tomando notas de aquello que más nos llamaba la atención y de las particularidades de cada canal para aprovechar de algún modo la frescura e ingenuidad que nos daba el ser unas recién llegadas al medio.

Ejemplo de las impresiones recogidas en el cuaderno de campo:

- "Se me nota demasiado que soy "nueva" en esto del chat, pero es que también es la forma de poder preguntar. Aunque en este chat es peligroso parecer tan incauta" (21/10/01)

Desde el momento que comenzamos a escribir en el cuaderno de campo ya encontramos las primeras dificultades. Por ejemplo, la descripción del "espacio" y de sus "habitantes" nos resultaba difícil de realizar: Describíamos lo que veíamos en la pantalla, pero nuestra "observación" estaba completamente condicionada por aspectos técnicos como son los diferentes programas desde los que nos conectábamos. Además, pareciera que no hubiera nada que describir puesto que, al fin y al cabo, visualmente, el chat consiste en líneas escritas, unas detrás de otras, pasando en nuestras pantallas sobre un fondo fijo, la interface del programa.

Nuestra mirada de los canales de chat, el proceso completo del trabajo de campo, se vehiculizaba a través de una herramienta tecnológica. Todas las conversaciones, interacciones, etc. que observábamos y de las que éramos partícipe estaban enteramente condicionadas por aspectos técnicos como son los programas que utilizábamos para entrar en los chats y registrar las conversaciones (mIRC, X-Script, los vinculados a páginas web, etc). También dependiendo de nuestra vía de acceso al canal, la organización interna podía ser más o menos visible. En todo caso, observamos que en los canales se daba una determinada organización social. En algunos de ellos, esta organización pasaba por los mecanismos tecnosociales del programa informático, que permitían una estructura jerárquica explícita y visible; mientras que en otros casos, esta organización y jerarquización se producía a partir de las negociaciones y de la participación de las usuarias, sin apoyarse en los recursos informáticos.

A medida que íbamos ganando dominio sobre la tecnología y conociendo las posibilidades de los distintos programas de chat, no sólo iba siendo más rica nuestra comunicación como chateras, sino que nuestra visión como observadoras participantes se iban ampliando y las notas de campo ganaban en detalle. Este mayor conocimiento del artefacto sociotécnico (Bijker, 1995) nos proporcionaba una mayor seguridad como investigadoras y un mayor conocimiento de las claves interpretativas relacionadas con el uso de la tecnología, repercutiendo en un mayor conocimiento de

nuestro objeto de estudio, que a su vez, necesariamente, implicaba un constante ejercicio de autoreflexividad sobre el proceso etnográfico.

La mayor parte de los programas de chat pueden registrar automáticamente las conversaciones, de manera que obteníamos una transcripción literal de la actividad social durante la experiencia de campo, una información que nos parecía "objetiva" frente al registro textual de nuestras notas de campo, que veíamos como algo profundamente "subjetivo", un producto sesgado por nuestras impresiones personales y por nuestras inferencias e interpretaciones del contexto. Sin embargo, nuestro cuaderno de campo, donde anotábamos estas impresiones, nos resultaba imprescindible para dar sentido a la interacción observada y para reconocer los vínculos sociales entre los participantes. Justamente para construir un contexto de inteligibilidad (Velasco y Díaz de Rada, 1997) y para contrastar nuestra visión sobre lo que ocurría en los canales poníamos en común cada semana las experiencias de campo con el resto del equipo. Denominábamos estas sesiones de "observación diferida" (Gircom 2000), para distinguirla de la observación directa de los canales, pero también para recordarnos que, en estas sesiones de análisis de los registros textuales obtenidos, poníamos en juego nuestra memoria de campo y nuestras anotaciones.

La contrastación del registro automático con nuestras texturas interpretativas ponía en evidencia los aspectos que considerábamos más relevantes durante las sesiones de chat, así como lo que nos había pasado desapercibido, y comprobábamos cómo nuestra memoria era altamente selectiva. Para contrastar la información de campo y construir el contexto de inteligibilidad de nuestros datos nos propusimos crear un diálogo, un ejercicio de triangulación, entre estos distintos medios de registro utilizados durante la observación participante: los registros automáticos de las conversaciones (logs), las notas del cuaderno de campo y nuestra propia memoria de la experiencia etnográfica

La subjetividad y el proceso de socialización juegan un papel importante en la construcción de datos etnográficos y no son factores que se deban evitar en aras de una mayor objetividad, sino elementos constitutivos (Bateson, 1993). Sin embargo, lo que es específico de la etnografía virtual es el hecho de que la mediación tecnológica está presente durante todo el proceso etnográfico, tanto en la observación participante como en el registro y construcción de los datos. La mediación técnica (el registro textual, en audio, fotografía o vídeo) es clave en la investigación etnográfica porque fija la experiencia y descontextualiza la memoria del observador, creando un nuevo contexto para el análisis (Ardèvol, 1998). En este sentido, el dato etnográfico es siempre el producto de una abstracción y de una técnica de transformación (Casanovas, 1995). En el caso de la etnografía en línea, la mediación técnica es parte constitutiva de la interacción observada, y, además, no hay distancia o transformación aparente entre el comportamiento y su registro, ya que ambos están hechos de interacciones textuales. Esta es una ventaja de la etnografía en línea señalada por muchos autores (Rutter y Smith, 1998, Hine, 2001, Mayans, 2002), pero también su peligro, ya que podemos tender a considerar que no hay ningún proceso de abstracción y de traducción entre el comportamiento observado y el dato registrado. Sin embargo, la conexión entre las líneas de texto que aparecen en la pantalla y el sentido de la interacción para los participantes no se encuentra en el texto, sino en los implícitos que los participantes asumen sobre el significado de sus acciones y en la memoria que guardan de anteriores interacciones en el canal de chat. La memoria histórica del canal no queda registrada en ningún lugar, pero no por ello deja de ser importante y de tener efectos en las relaciones del canal. El observador participante que siga la actividad de un canal de chat durante un tiempo prolongado infiere conocimiento social de lo que sucede en este espacio de comunicación, de las relaciones entretejidas, de los vínculos afectivos, de las jerarquías establecidas y de las dinámicas

colectivas. Conocimiento que no puede inferirse exclusivamente del análisis textual. Este conocimiento y esta memoria forman parte del conocimiento etnográfico y constituyen en buena medida el marco interpretativo del investigador (Gircom, 2000).

La difícil construcción de la identidad en línea

La construcción de las relaciones que estableceríamos con el resto de internautas durante el proceso de la observación participante nos preocupaba. El trabajo de campo, su continuidad y sus resultados, dependen en buena medida de las relaciones que establecemos durante el tiempo que dura la investigación. El rol del etnógrafo se negocia en el campo y no está previamente definido, ya que su interés es ser aceptado en el grupo "como un miembro más". Las relaciones en el campo se basan generalmente en la confianza mutua de complicidad o amistad entre el investigador y sus informantes: "En el trabajo de campo etnográfico, antes de obtener datos hay que tejer relaciones. Estas son personales, de tú a tú. Y no hay forma de obviar todas las características de este tipo de relación: emociones, sentimientos, acercamientos, rechazos, complicidades, amores, enemistades, satisfacciones y ambigüedades" (Casanovas, 1998). ¿Cómo conseguir esta imbricada relación en la comunicación mediada por ordenador? ¿Cómo íbamos a conseguir ser aceptadas en un canal como un miembro más? ¿Cómo construir nuestras identidades en línea?

El primer paso para la construcción de nuestra identidad en línea era la elección de un nick. Al principio, cuando éste aún no constituye la referencia clara de una identidad, todavía podíamos arriesgarnos a equivocarnos en la elección y cambiarlo. Pero conforme va pasando el tiempo y se va construyendo nuestra identidad en torno al nick, a nuestro "rostro virtual", no podemos arriesgarnos a cambiarlo y "perder" todo el trabajo ya dedicado al tejido de las relaciones del canal. Es la referencia que tienen las otras personas para dirigirse a una misma, de ahí que "suplantar" los nicks sea algo tan mal visto entre los participantes de los chats.

Esta cuestión del nick cobraba más importancia de lo que parecía en nuestra investigación, en la que nos interesaba especialmente observar las relaciones entre géneros. Hasta tal punto fue así que pudimos observar cómo si utilizábamos un nick "femenino" (Clara; katiuska, lunalunera...) nos convertíamos en reclamo inmediato para muchos hombres y mujeres lesbianas y las llamadas a privados eran constantes, mientras que si se utilizaban nicks más ambiguos o con reminiscencias más "masculinas" (qwer,...) las reacciones que provocábamos no eran tan inmediatas. Reconocer nuestro género ya no era tan fácil, se requería más tiempo o estrategias de conocimiento más elaboradas, y por eso estas aproximaciones parecían más amistosas y menos "sexualizadas", a pesar de que muchas acabarían igualmente en ofrecimientos y propuestas de tipo sexual.

Aquí ponemos un ejemplo de cómo el tipo de nick es una excusa para iniciar una conversación, en la que al final se relaciona el tipo de nick con la personalidad (fijarse en el diálogo entre lunalunera y escritora):

(19/1/02)

<cibeles> escritora, tienes algo publicado????

<lunalunera> pues adios

<escritora> algo.

<escritora> tú lo has dicho, cibeles

<chat> (sigo merendando)

<lunalunera> y ke tienes publicado?
<ainaleM> más... ((i))... chat?
<maika> hola chat hola cibeles
<cibeles> dime escritora.... yo tb escribo....
<escritora> no os lo puedo decir, lo siento mucho.
<chat> mar^ Melania habanm
<cibeles> maika *6
<chat> habanera
<chat> jolines
<arenabah> CAHT?
<r^am> chat chat
<chat> hola maika *6
<lunalunera> entonces por ke t epones ese nik??
<arenabah> que te pasa=
<maika> rompi con mi xica al final
<chat> me habeis dejao sola haba
<r^am> esta solita chat
<lunalunera> si no puedes explicar nada?
<r^am> noooooo chatttt
<r^am> como dices eso
<r^am> te acabaste la botella ????? chat
<chat> si con el caldo de los lejill.....
<escritora> por ké te pones la luna si no puedes brillar?
<chat> botella acabada, botella empezada
<lunalunera> porke todo el munco sabe ke no soy la luna
<r^am> jajajajajaj chat
<lunalunera> pero creo
<escritora> jajajaja
<lunalunera> ke si te pones ese nik la gente te preguntara por tu trabajo
<norraaaaaaaaa> hola
<escritora> (me encanta)
<lunalunera> y si no kieres contestar respecto a él, pues es un poco contradictorio
<escritora> la gente pregunta muchas tonterias...
<r^am> chat tttttttttttt, invita, joooooooooooooooooo
<ronda> hola q,tal
<norraaaaaaaaa> vete al norraaa
<escritora> si resulta contradictorio, no pasa nada..
<norraaaaaaaaa> *3
<escritora> forma parte de mi personalidad...

Una opción era entrar en los canales con un nick especial como por ejemplo "etnógrafa" o "investigadora" (Mason,2001), pero esto hubiera supuesto que nuestra identidad en línea se habría construido a partir de una relación que al principio nos incomodaba, tanto por temor a los efectos reflexivos que pudiera ocasionar (que se alteraran las relaciones espontáneas del canal por el efecto del observador) como por temor a no saber como actuar desde ese posicionamiento en un entorno que desconocíamos y en el cual no éramos competentes. Necesitábamos libertad para poder explorar el medio y crear una identidad en línea propia antes de adscribirnos a una identidad que sentíamos

como inmanejable y que nos obligaba desde un principio a mantener una actitud distanciada en relación con los demás participantes y en relación con nuestra propia experiencia. Como señalan Velasco y Díaz de Rada: "el investigador nunca trabaja sólo como investigador, trabaja también como vecino, como amigo, como desconocido, como hombre o mujer, como occidental, europeo, español [...] y con otros papeles que él se haya forjado o que le haya conferido el grupo que analiza y con el que convive" (1997). Si adoptábamos como punto de partida una identidad en línea fijada en nuestro rol de investigadoras, tendríamos no poder acceder a estos y a otros posibles planos de relación que fueran específicos en una interacción en línea, donde el único punto de referencia del sujeto de la enunciación es un seudónimo al inicio de cada línea de intervención.

Nos encontramos ante un dilema ético. Por una parte, nos parecía que el procedimiento éticamente correcto era exponer desde un principio nuestros objetivos y presentarnos como investigadoras, pero por otra parte, ni siquiera sabíamos a quien dirigirnos, ya que ignorábamos quien había fundado el canal, cuales eran las relaciones que mantenían los participantes y cómo interactuar en estos espacios que veíamos como confusos, formados por conversaciones fragmentadas y con una gran fluidez de entradas y salidas. Considerando que los chats son lugares de libre acceso, donde interaccionan personas cuya identidad fuera de la red suele ser desconocida por el resto, al menos en un principio, y teniendo en cuenta que los chats son lugares idóneos para los "juegos" de identidad y, por qué no, para la construcción de otras nuevas, sumado al carácter público de estos espacios (Cavanagh, 1999), nos terminó por decidir empezar a chatear sin explicitar que se trataba de una investigación. Acordamos, y así lo hicimos, que cuando tuviéramos más confianza con las personas del canal y supiéramos algo más de su funcionamiento, explicaríamos nuestro propósito y pediríamos formalmente su consentimiento para utilizar la información y hacer las entrevistas en profundidad. Si no lo obteníamos, sencillamente, deberíamos parar la investigación y renunciar a publicar nuestros datos.

Construimos nuestras relaciones a partir de cómo nos definíamos a nosotras mismas, según nuestros gustos, aficiones y estudios, reaccionando espontáneamente a las propuestas y temas de debate, pero sin olvidar por ello nuestros objetivos de investigación, de los cuales fuimos informando a medida que nos sentíamos cómodas en el chat. De manera que la construcción de una identidad en línea formó parte de nuestra experiencia personal y profesional al mismo tiempo. De este modo, analizábamos nuestro propio proceso de aprendizaje, cómo nuestras relaciones con el resto de la gente de los canales se iban construyendo en la propia experiencia "chatera". Nos adaptamos al nuevo medio tanto como fuimos capaces, hasta llegar a ser partícipes de la cultura particular de cada canal estudiado. Primero (con cierto esfuerzo) con el fin de no "chocar" en exceso con lo que allí ocurría, y segundo, porque resultaba inevitable "contagiarse" hasta cierto punto de un mismo lenguaje, utilizar unos mismos códigos comunicativos. Es decir, aun mostrándonos ante la gente del chat como "nosotras mismas", muchas veces nos sorprendíamos realizando acciones, utilizando expresiones o llevando conversaciones que nunca hubiésemos imaginado en nuestra vida fuera de la red. Al igual que en la etnografía de a pie (Coffey, 1999; Laderman, 1994) nuestra identidad en línea se nos iba revelando en las acciones que emprendíamos y nuestra subjetividad también se reconstruía y modificaba durante el trabajo de campo.

Nuestras identidades como chateras y los posicionamientos que construimos en los canales se articularon en torno a dos tensiones básicas: en primer lugar, entre nuestra identidad personal y nuestra identidad como investigadoras, y en segundo lugar, en torno a nuestra experiencia en el canal como recién llegadas, *newbies*, a habituales, *oldbies*. El objeto de nuestro estudio se iba co-

construyendo relacionamente entre todas sus participantes, incluidas nosotras, de modo que, las relaciones sociales del chat que pretendíamos observar y en las que estábamos inmersas no eran ni algo controlable, ni únicamente determinado por el resto de internautas. El canal y nuestra interacción con sus participantes fueron construyendo nuestros posicionamientos y reconfigurando nuestras identidades en línea, y a su vez, como unas miembros más, reconstruíamos el canal objeto de nuestra observación.

Entrevista semiestructurada

Elaboración del guión y selección de las entrevistadas

Durante las últimas semanas de la fase de la observación participante decidimos empezar a diseñar un guión de entrevista para obtener la información que no era fácilmente accesible con la observación participante, para contrastar algunas hipótesis que se nos habían ido planteando, resolver dudas y ampliar la información sobre relaciones de género en las salas estudiadas. Nos interesaba que las participantes explicaran su experiencia personal, sus impresiones y valoraciones sobre el tema de estudio.

La elaboración de la guía que orientaría los temas sobre los que preguntar se hizo a partir de la información e impresiones recogidas hasta el momento durante la observación participante y tomando como base los objetivos principales y el tema de nuestra investigación. La lógica del guión trataba de recoger desde distintas perspectivas el eje central de la investigación: las relaciones de género en espacios de chat. Además de dedicarle un apartado completo, el tema de la identidad de género y de las relaciones sociales de género era un tema transversal en cada uno de los apartados del guión. Éste iba desde lo más general a lo más específico; es decir, preguntábamos en primer lugar sobre la historia personal en relación con el uso de Internet en general para pasar a un segundo bloque, más amplio, que trataba de la experiencia personal en el canal específico donde nos conectábamos.

Al preparar el guión de entrevistas en línea pensamos que para que las entrevistas (realizamos 39 en total) fueran lo más abiertas posibles cada uno de estos bloques empezaría por una "pregunta-anzuelo", que consistía en una pregunta muy general en la que se daba pie a hablar a la entrevistada sobre la temática del bloque. Por si esta pregunta-anzuelo no funcionaba, o la respuesta no era tan completa como nosotras hubiéramos deseado, teníamos preparada una batería de preguntas más concretas por cada punto). Como veremos más adelante, en la mayoría de los casos tuvimos que recurrir a ellas. Esto puso en evidencia que, aun sin pretenderlo, habíamos pensado el guión a partir de nuestra experiencia en entrevistas cara a cara, sin tener en cuenta que el medio de comunicación a través del cuál entrevistaríamos nos marcaría un ritmo muy distinto.

Dependiendo del canal y de la relación que durante la observación participante habíamos establecido con la gente, comunicamos de distinto modo nuestra intención de realizar una serie de entrevistas. En unos casos, en los chats menos numerosos y donde era más fácil mantener relaciones más estrechas, lo planteamos en el espacio general, el público, a la vista de todas las participantes. En otros canales también pequeños, donde teníamos una relación de amistad con la *founder* -la persona que funda el canal-, quien a su vez era la que más lo dinamizaba, aprovechamos este contacto clave para que ella misma lo hiciera público y nos buscara entre sus amistades a otras personas para entrevistar. Incluso durante varios días, el *topic* del canal - el tema que encabeza el canal y que

puede ser modificado por aquellas personas con mayor poder dentro de él- hacía referencia a nuestras entrevistas y animaba a la gente a contactar con nosotras. En el caso de chats más grandes, donde era más difícil conocer a todos los asistentes, lo hicimos de forma personalizada a través de abrir canales privados, animando a estas personas a que se lo comentaran a gente de su confianza para prestarse a ser entrevistadas. En otros canales también grandes, alguna de nosotras, por la misma razón de que no conocíamos tan en profundidad a la gente y pensando que quizás se sintieran violentadas por la propuesta en forma personalizada de hacer una entrevista en privado, anunciamos directamente en el general la intención de hacer entrevistas para una investigación de la universidad.

Ejemplo del cambio del *topic* para realizar entrevistas:

[00:18] *** Mitta changes topic to 'No PuBLi, PLiS ;) Señores un favo q sus voi a pedi si kereis hacer un cuestionario para Lunaluner mandarle hablar con ella cuando este aki ,animense y gr'

[00:18] <Marky> po contesta fullconta

[00:18] <Marky> :)

[00:18] *** Mitta changes topic to 'No PuBLi, PLiS ;) Señores un favo q sus voi a pedi si kereis hacer un cuestionario para Lunaluner mandarle hablar con ella cuando este aki ,gracias ;)'

[00:18] <Marky> como como Mitta ?

[00:18] <Marky> xD

[00:19] <Marky> me lo explikaz plis ?

[00:19] <Marky> ke le haga un query a la lunaluner ?

[00:19] <Marky> pa keL ?=

[00:19] <Mitta> diceselo a ella misma

[00:19] <Mitta> q esta aki

[...]

[00:21] <Mitta> -<lunaluner>- ta gustao er topic?

[00:21] <Mitta> xSD

[00:21] <Mitta> xDD

[00:21] <Mitta> ta bien asi ?

[00:21] <lunaluner> muy bien misattilla!!!!!!!

El desarrollo de las entrevistas

A partir de una serie de características de la comunicación sincrónica de los chats intentaremos explicar nuestra experiencia en la realización de entrevistas y reflexionar acerca de cómo se configuran las relaciones entrevistadora-entrevistada en un contexto como son los chats.

La textualidad

"Aquí no ves las caras..." Esta es una respuesta recurrente de nuestras entrevistadas a una de nuestras preguntas sobre la diferencia entre las relaciones sociales en el chat y en la vida diaria fuera de Internet. El carácter textual de la interacción en estos espacios de conversación electrónica es uno de los rasgos más distintivos de este medio de comunicación y un elemento básico para tener en

cuenta en el momento de realizar una entrevista en línea. Patricia Wallace (2001) en su libro *La psicología de Internet* afirma que en la mayor parte de estos programas de comunicación mediada por ordenador, las palabras que tecleamos pasan a un primer plano y los observadores sólo se pueden basar en los caracteres ASCII que generamos para tomarnos la temperatura. En palabras de Tirado y Gálvez (2002), esto no quiere decir que la comunicación no verbal no exista o no sea importante, sino que ahora pasa por señales que no provienen del cuerpo o del entorno físico. En su lugar, se utilizan formas distintas para incorporar señales del contexto socioemocional en el mismo lenguaje, como es el caso de los emoticones -símbolos formados a partir de caracteres tipográficos que representan diferentes emociones. En una interacción cara a cara solemos emplear muchos recursos para que la otra persona sepa que la estamos escuchando, que estamos de acuerdo o en desacuerdo, que la estamos comprendiendo o, por el contrario, que tenemos problemas para entender lo que nos intenta transmitir. Sin embargo, la forma en que estos recursos verbales y no verbales de comunicación en el caso de la interacción a través de la pantalla de un ordenador cambia. En los chats no es frecuente que se tecleen expresiones del tipo "ajá", "ummm", "comprendo", aunque sean totalmente comunes en la expresión oral. Por tanto, en una entrevista a través de un chat debemos refinar nuestros recursos y crear de nuevos para que realmente se establezca una comunicación fluida y entendible, para que no se pierda el tono. En nuestro caso, sí que recurríamos en ocasiones al uso de este tipo de expresiones con la intención de dar pie a la interlocutora a continuar su discurso. Sin embargo, a veces, tenía el efecto contrario debido a que mientras que en las conversaciones *offline* es posible la simultaneidad de voces y este tipo de expresiones son lo suficientemente sutiles y superficiales como para funcionar sin necesidad de interrumpir el discurso de la interlocutora; en el caso de la comunicación por chat, cada expresión, por muy débil que parezca, implica escribir una línea en mitad de las líneas de nuestra entrevistada, cortando e interrumpiendo en cierta manera su explicación.

[19:43] <katiuska> y te has sentido halagada alguna vez?
[19:43] <apeli> jajaja asi se lo cuentas a alguien siempre los hay que te felicitan
[19:43] <apeli> muchas si
[19:43] <apeli> hay hombres que perese que ligan y te alagan pero tan casaos y to
[19:44] <apeli> y mujeres que nos alagamos
[19:44] <apeli> yo por ejemplo aqui me paso el dia con hola wapa
[19:44] <apeli> cielo
[19:44] <apeli> presiosa
[19:44] <apeli> y yo no hablo asi
--> [19:44] <katiuska> entiendo
[19:44] <apeli> yo no soy tan empalagosa
[19:45] <apeli> jajajaj toy currandoi y pienso leñes
[19:45] <apeli> haber si acabo pa entrarrrrrrrrrr

Puesto que el uso del lenguaje está directamente relacionado con el entorno donde se produce la comunicación, en el caso del chat se caracteriza por un empleo muy económico del lenguaje. Y esto ocurre aun cuando la referencia básica que tenemos para comunicarnos -y para realizar entrevistas- es la del cara a cara y aun cuando a veces nos esforzamos por emular las conversaciones orales. La cantidad de tiempo que exige expresarse por escrito intenta compensarse con la economía del lenguaje, abreviaciones y otro tipo de estrategias creativas. Como por ejemplo, la creación y el uso

constante de símbolos, dibujos y emoticones, para lograr una comunicación más fluida y que se acelere el ritmo de cada intervención. A pesar de que se utilice el mismo idioma, aparece como un lenguaje totalmente críptico y novedoso para los no iniciados en el chat, lo cual exige todo un proceso de aprendizaje y familiarización por el que ha de pasar la investigadora durante el trabajo de campo. Para algunos, estamos asistiendo al nacimiento de un nuevo lenguaje electrónico, mientras que otros se horrorizan ante el empobrecimiento que observan en las alteraciones ortográficas, por ejemplo. Lo que está claro es que cada "juego de lenguaje" (Wittgenstein, 1953 en Lundkvist, A. y Sjöstrand, F. 2002) tiene sus propias reglas y el del chat también las tiene.

Como explica Annette Markham (1998), que realizó prácticamente toda su investigación sobre la vida social en el ciberespacio a partir de entrevistas en línea, es difícil manejar los elementos básicos de una conversación, como por ejemplo, los turnos de palabras. El hecho de tener que teclear cada expresión no verbal de seguimiento de la conversación implica no sólo estas continuas interrupciones en el discurso de la persona entrevistada, sino también que la duración de la entrevista se resiente con ello, "escribir toma más tiempo que hablar". A su vez cada canal tiene su propia idiosincrasia lingüística, que viene marcada por las características de la gente que participaba en él. Los canales de gente más joven, adolescentes, por ejemplo, nos exigían un trabajo extra de aprendizaje puesto que se mantenía el vocabulario y la jerga juvenil adaptándolo al chat.

El ritmo de la conversación

La entrevista es una forma de diálogo, de conversación, en la que hay un acuerdo tácito y explícito sobre el sentido de la relación, basado en un turno de preguntas y respuestas. La entrevistadora debe ganarse la confianza de la persona entrevistada, dejarla hablar y escucharla. Una vez más, y ahora en relación con el ritmo de la comunicación, los parámetros que usamos en la entrevista cara a cara son difíciles de adaptar a las características del nuevo medio. Por ejemplo, el *lag* -retraso que se produce desde que enviamos el mensaje hasta que aparece en la pantalla de la otra persona- muchas veces puede llegar a ser de muchos segundos; mientras que en una relación cara a cara, sería absurdo pensar que se produjeran silencios de 11 segundos y, en todo caso, un simple silencio de 4 segundos se podría llenar con otras formas no verbales de comunicación. En el chat, sin embargo, lo único que podemos hacer es esperar a que salga en nuestra pantalla la respuesta de la otra persona. Y como "quien espera desespera", durante los segundos e, incluso, minutos de espera que pueden transcurrir desde que lanzas una pregunta hasta que recibes la respuesta, es inevitable que nos pasen muchas cosas por nuestras cabezas: ¿habrá entendido la pregunta?, ¿se la estará pensando?, ¿será que está hablando con otras personas en otros "privados" mientras está haciendo la entrevista conmigo?, ¿le habrán llamado por teléfono? o, simplemente, ¿será que me está escribiendo una respuesta muy larga?

Ejemplo de espera (9 minutos) durante una entrevista:

[21:17] <katiuskas> dirías que el hecho de chatear ha cambiado alguna cosa en tus relaciones o en tu vida?
[21:23] <katiuskas> alba, si ahora no te apetece lo dejamos
[21:23] <katiuskas> albaaaaaaaaa, estás aquíiiiiiiii?????????
[21:25] <alfa> pera, perdona
[21:25] <alfa> ;o)
[21:25] <alfa> esq taba con una amiguita
[21:25] <katiuskas> vale, has visto la pregunta?

Estos minutos de espera se convertían en momentos de verdadera angustia si no establecíamos unas pautas previas de comunicación. Para evitar la incertidumbre, una pauta utilizada era que si comenzaba una frase pero ésta no era la respuesta completa, escribiera unos puntos suspensivos o cualquier otro signo al final de la frase para saber que seguiría escribiendo y que no era el momento de pasar a la siguiente pregunta. También, en ocasiones, pedíamos que la entrevistada nos comunicase cualquier circunstancia que sucediera en su entorno (virtual o físico) que pudiera distraer su atención de la entrevista, como por ejemplo, que avisara si entraba una persona en la sala del chat y quería saludarla (son muy importantes las pautas comunicativas relacionales como los saludos y despedidas entre las usuarias), si quería hacer una pausa o, puesto que la entrevista duraba mucho, si llegado el momento prefería posponerla. Esto último, tanta facilidad, sólo es comprensible si tenemos en cuenta que hacer entrevistas por chat con cada interlocutor en su propia casa (al menos nosotras, las entrevistadoras), permite ampliar los horarios habituales para las entrevistas y en ocasiones llegamos a citarnos por la noche.

La solución que Anette Markham (1998) encontró para aplacar la angustia de la espera ante la pantalla en blanco fue realizar otra actividad mientras esperaba las respuestas, como por ejemplo, ir rellenando su cuaderno de campo con anotaciones sobre la entrevista o ir pensando en como reformular la siguiente pregunta. Se dio cuenta, al igual que nos ocurría a nosotras en algunas de las primeras entrevistas, que tendía a interrumpir constantemente el desarrollo del relato que intentaban contarle sus entrevistados. Esto muestra que la paciencia es imprescindible en una cultura comunicativa como la del chat, de frases cortas y respuestas inmediatas, consistentes muchas veces en emoticones o expresiones simples cuyo sentido es sencillamente mantener la comunicación abierta. Rapidez relativa, teniendo en cuenta, como hemos dicho, que el *lag* produce una dilación de segundos y que la persona debe esperar a recibir la respuesta con la pantalla "vacía" hasta que llega la siguiente intervención.

Como hemos visto, mensajes cortos y respuestas "rápidas" es precisamente una característica del chat que se traslada al momento de las entrevistas. Christopher Werry (1996) estudió registros de chats y calculó que los mensajes tenían como promedio unas seis palabras. De modo similar, la mayoría de respuestas en nuestras entrevistas eran muy breves, utilizaban las mismas abreviaturas y emoticones que en una conversación informal y el vocabulario utilizado era muy simple. Además, en la mayor parte de los casos, las respuestas se ajustaban estrictamente a la pregunta y pocas veces se incluía información adicional, de modo que el guión de la entrevista, que en un principio se había pensado con unas pocas "preguntas-anzuelo" para introducir un tema y dejar que la entrevistada hablase, se convirtió en toda una batería de preguntas muy concretas, casi a modo de cuestionario, con el fin de poder extraer la información que necesitábamos.

Ello nos hace cuestionarnos cómo las características comunicativas del chat actúan en la generación de procesos autoreflexivos. En nuestro caso, en el momento de buscar posibles entrevistadas, tendimos a escoger en primer lugar a las personas con las que habíamos logrado una relación de confianza y que considerábamos experimentadas, habituales al canal, e incluso "líderes" del grupo, pensando que esto nos permitiría obtener una información más detallada. Sin embargo, nos dimos cuenta de que no hay una relación directa entre la participación, la cantidad de intervenciones en el canal y el nivel de información que puedan ofrecer sobre su experiencia. Curiosamente, estas personas tan integradas en el chat solían dar respuestas muy cortas y poco reflexivas, como si no hubieran pensado antes sobre cómo se relacionan en estos espacios. Incluso alguna confesó que era

la primera vez que se detenía a pensar sobre el tema. Quizás la culturización y normalidad con que vivían su experiencia nos les dotaba de la suficiente distancia como para tener una visión mínimamente reflexiva y un discurso elaborado. También vimos luego que a Annette Markham (1998) le había pasado algo similar con una de sus entrevistadas, quien aseguraba que para ella era precisamente su elocuencia la base de su éxito en estos espacios. Según esta autora, el tipo de preguntas que formulaba, muy parecidas a las nuestras en relación con la experiencia de chatear, suponían un alto grado de autorreflexión y una capacidad de metacomunicar sobre el propio estilo de comunicación que no tienen porqué ser asumido por la entrevistada.

Sin embargo, la comunicación sincrónica por ordenador basada en el texto, permite un mayor grado de reflexividad y de control sobre nuestras interacciones. Cosa que, en principio, pensábamos que podía favorecer tanto a la entrevistada como a nosotras mismas. Antes de enviar el texto, es posible realizar una lectura rápida, ajustar las palabras, replantear las respuestas o reformular las preguntas, tanto por la mayor lentitud que exige el proceso de escritura (frente al hablar, más automatizado) como por la oportunidad de tener visible lo que escribimos segundos antes mientras estamos escribiendo ahora. En el chat, cada fila de intervención empuja hacia arriba de la pantalla a las anteriores, pero siempre podemos recuperarlas arrastrándolas hacia nosotras y comprobar qué habíamos dicho y la respuesta obtenida.

El contexto de la entrevista en línea

A pesar de que intentáramos conocer las circunstancias de la interlocutora durante el transcurso de la entrevista, no podíamos hacer nada, o más bien poco, por controlarlas. La razón es que están fuera de nuestro alcance, y más aún que en las entrevistas en contextos *offline*, puesto a que cuando chateamos compartimos un mismo tiempo (comunicación sincrónica) pero no un mismo espacio y lo que ocurre en ellos. Lo ideal, resta decirlo, es que la persona durante la entrevista se dedique en exclusividad a ella. Aunque esto es muy difícil en un entorno como el chat, en el que continuamente entran personas en la sala reclamando la atención de las entrevistadas o bien, en el entorno físico más directo donde esté realizando la entrevista -normalmente el lugar de trabajo o su casa. En última instancia, esta dedicación dependerá de la motivación personal y de la importancia que la persona dé a la entrevista, puesto que más que nunca el anonimato que ofrece el medio y el hecho de no tener que compartir el mismo espacio físico para la entrevista hace que se diluya fácilmente la responsabilidad y el compromiso mínimo que se debe asumir como entrevistada. En este sentido, la relación de confianza que llegamos a tener con algunas de las participantes fruto de la observación participante previa a veces nos dificultó más que ayudó, ya que tendían a reproducir nuestras conversaciones informales durante la entrevista.

Hemos de destacar, sin embargo, cómo otros autores han encontrado aspectos positivos a no localizar las entrevistas en espacios formales y poder realizar la entrevista en el propio ambiente particular de cada persona. Según Hamersley y Atkinson (1994), entrevistar a las personas en su propio territorio es la mejor estrategia. Permite que se relajen mucho más que si estuvieran en entornos menos familiares. La entrevista en línea posibilita que la gente conteste cómodamente desde el lugar que le es familiar, sin tener que desplazarse, ni adaptarse a un entorno desconocido. Además, si nos interesa investigar sobre la interacción en línea, el hecho de que la entrevista se conduzca en el mismo entorno desde el que participa y por el mismo medio comunicativo puede aportar datos significativos, como por ejemplo, darnos una idea de la habilidad tecnológica del interlocutor y de su uso del lenguaje en estos espacios (Hamman, 1996).

Hay que tener en cuenta que, al igual que en las entrevistas cara a cara, en las entrevistas en línea hay que crear el contexto de la entrevista, pero los elementos que construyen la situación de entrevista, una vez más no están delimitados por objetos y localizaciones físicas, sino solo por el lenguaje (Markham, 05/03/03). Señales que en el ámbito *offline* indican que cierta interacción comunicativa es una entrevista y que hay una relación clara de entrevistadora-entrevistada, como por ejemplo la simple visión de la grabadora, se desvanecen. Es por esta razón que en el resultado de las entrevistas influía el carácter de cada canal: el contexto lúdico de nuestros canales de chat - utilizado para relacionarse, como entretenimiento, charlar con gente amiga y comunicarse por el placer de comunicarse - podía inducir a que algunas personas consideraran la entrevista casi como una charla más de uno de los muchos privados que mantenían simultáneamente. En ocasiones, era difícil mantener el tono amigable de la conversación y, a la vez, recordarle a la entrevistada que se trataba de una entrevista y no de una charla entre amigas.

Si nuestra intención es hacer una entrevista abierta o semiestructurada en la cual nos interesa dejar hablar a la entrevistada y que ella vaya construyendo su propio discurso, habrá que tener en cuenta que las propias características de la tecnología del chat y que la cultura comunicativa en estos entornos marca un ritmo conversacional hecho de frases cortas y continuas interrupciones que es difícil de evitar. Debemos buscar formas creativas de establecer el contexto de comunicación que se adapten a los intereses de la entrevista, en definitiva, crear un modelo de entrevista en línea que, aun teniendo en cuenta las características de este medio de comunicación, permita situar al entrevistador y al entrevistado en el contexto pertinente de una entrevista abierta que posibilite cierto desarrollo argumental y discursivo más extenso y continuado que el de una conversación típica en un chat. Para lograr enmarcar nuestra comunicación como entrevista e intentar conseguir cierta dedicación y atención, nos ayudaba el buscar negociadamente con la entrevistada una hora concreta, como si se tratara de una cita, y hacíamos notar el valor del tiempo y la exigencia de la dedicación. Lo cual no impedía que en ocasiones, seguramente facilitado por el anonimato y la descorporeización, padeciéramos algún que otro "plantón".

Un elemento disruptor más que pudo enturbiar la comunicación durante las entrevistas es el *net-split* o corte o caída de la red. Cuando menos lo esperas puedes perder la conexión, y al intentar reestablecerla, en los casos en que sea una cuestión común al resto de participantes del canal por problemas del servidor, se convierte en una "misión imposible" debido a la cantidad de gente que simultáneamente está intentando conectarse de nuevo. Cuando esto ocurría durante una entrevista era realmente incómodo ya que era radicalmente interrumpida, pero además tenía un agravante: Si la entrevistada era la que "se había caído" no sabíamos si era porque se había producido un error en el suministro de la red o porque la entrevistada había decidido abandonar la entrevista sin previo aviso. Si nos ocurría a nosotras lo solucionábamos reestableciendo la conexión, pidiendo disculpas a nuestra interlocutora y continuando la entrevista.

Este hecho, el *net-split*, puso de manifiesto la verdadera dimensión de la relación entrevistadora-entrevistada. La interrupción repentina de la entrevista, sin poder conocer exactamente el motivo e independientemente de cuál sea, pone en evidencia la fragilidad de la situación y el enorme poder que tiene la persona entrevistada sobre la entrevistadora, en comparación con lo que ocurre con las entrevistas cara a cara. Aunque también sea posible fuera del chat que la persona entrevistada decida unilateralmente abandonar la escena, el anonimato del chat y la descorporeidad lo facilitan al hacer menos explícito el compromiso y desdibujar más la responsabilidad. En el chat, la persona

entrevistada tiene el "poder" de concluir una entrevista en el momento que quiera sin necesidad de dar explicaciones. Desaparece simplemente, completa y automáticamente.

El recorrido anterior nos lleva a la necesidad de plantearnos cómo se establecen las relaciones en Internet y cómo crear una situación de empatía con la interlocutora: a la mayoría de nuestras entrevistadas las conocíamos previamente de la fase de la observación participante, pero hubo otras que no conocíamos con anterioridad, sino que se habían ofrecido voluntarias a realizar la entrevista animadas por otras participantes del chat. La técnica de la "bola de nieve" generada a partir de la *founder* o de conocidas nos proporcionó la mayor cantidad de entrevistadas. En estos casos, si a nuestra interlocutora no la conocíamos mínimamente y "personalmente"; es decir, si no habíamos tenido con ella una relación más o menos estrecha previa a la entrevista durante cierto tiempo y, además, estábamos prescindiendo de toda la comunicación no verbal propia de la relación cara a cara, nos era mucho más difícil establecer, en el mismo tiempo que con las conocidas, una relación empática durante la entrevista y llegar a profundizar en sus experiencias e impresiones más personales. Al igual que Oakley (1981) apunta, "*there is no intimacy without reciprocity*" (Fontana y Frey, 2000) y la reciprocidad en las relaciones en línea consume, como hemos visto, mucho tiempo.

Aunque esto es necesario matizarlo más: El anonimato y la invisibilidad corporal, de entrada, pueden facilitar que las personas entrevistadas se sinceren ante una entrevistadora, independientemente del grado de conocimiento y confianza adquirida en el momento de la entrevista. En una entrevista a través del chat hay muchas circunstancias de la interlocutora que son desconocidas para la entrevistadora y, por tanto, la entrevista se convierte en un "acto de fe" mayor que el que se da en los contextos *offline*; donde siempre podemos tener en cuenta si la entrevistada vacila, si se piensa mucho una respuesta o si directamente no quiere contestarla. Así, de todo lo anterior se desprende que si bien el anonimato es un elemento clave de la comunicación vía chat y una de las características que más condicionan a la hora de hacer una entrevista en línea (nunca sabes realmente a quién le estás haciendo la entrevista), la fase previa de la observación participante es fundamental y necesaria para establecer una relación con un mínimo de confianza con aquellas personas que posteriormente serán entrevistadas. Esto siempre y cuando nos interese tener una relación de confianza con la otra persona, lo cual puede facilitar el *rapport* pero no mejora especialmente los datos. No olvidemos que el anonimato se produce en un doble sentido, tanto para la entrevistada como para la entrevistadora, y ello nos da cierta perspectiva y distancia de la situación y hasta facilita el control sobre nuestras propias preguntas y respuestas.

Por otra parte, a pesar de la sinceridad que pudiese facilitar el anonimato, en nuestro caso, no era importante conocer la identidad "real" de las chateras o sus pensamientos más íntimos y sinceros acerca de otros temas diferentes a los de la investigación, sino que desde un inicio se encontraran cómodas para construir la narración sobre su experiencia como chateras. Para nosotras era importante conocer cómo estas mujeres narraban su experiencia. Y en este sentido, su identidad *online* podía ser verdadera o falsa, incoherente con su identidad física, pero lo que nos importaba era que era real y tenía efectos como tal en el chat. Con lo cual, los conceptos clásicos de verdad, autenticidad, validez, objetividad o fiabilidad, propios de una epistemología positivista se ponen en cuestión. Lo que para nosotras no suponía ningún problema grave, para otras investigaciones es visto como negativo: "*Anonymity, however, also has its negative side: the online fieldworker has little or no way of verifying the identity of his or her respondents*" (Hamman, 1998). Aquí también se esconde la idea de que cuanto más cerca lleguemos de la entrevistada, más cerca estaremos de alcanzar el "real

self". Lo cual niega el hecho de que la identidad es un proceso social, que se negocia y se completa en la interacción (Fontana y Frey, 2000)

Transcripción y análisis de las entrevistas

Otra ventaja de las entrevistas *online* es que existen programas como el que utilizábamos, el mIRC, que tienen una opción para grabar automáticamente las conversaciones del canal de chat seleccionado, tanto el público como el privado. De este modo registrábamos las entrevistas mientras se estaban realizando e incluso en algunos casos se recogía junto a cada intervención la hora y los minutos en que se producía, con lo cual también podríamos, si nos interesara, analizar el ritmo de las intervenciones. Es decir, en todo momento teníamos recogido por escrito todo lo que se comentaba durante la entrevista, por lo que nos permitía volver atrás y releer lo que ya se había dicho para formular mejor la pregunta siguiente o para, después, una vez finalizada la entrevista, imprimirla y evitar así el largo proceso de transcripción. En este sentido, dos de las características que comúnmente más se destacan en la literatura sobre entrevista *online* es el poco coste y el ahorro de tiempo, al menos en la transcripción. De lo que se olvidan en estos trabajos, puesto que la mayoría se centran en la entrevista vía e-mail, es de decir que el tiempo que se ahorra en la transcripción lo invertimos en la entrevista, en la escritura de las intervenciones.

Esta transcripción directa de la entrevista en el chat puso de manifiesto, aún más si cabe, el carácter eminentemente textual del medio y sus repercusiones en la forma de expresarnos. De verdad cobra sentido la frase de Ricoeur (1988) "*text is not just fixated talk*" (Lundkvist y Sjöstrand, 2002). Si cuando transcribimos una entrevista semiestructurada oral y vemos la cantidad de frases inconexas, sin terminar, las contradicciones y los huecos nos preguntamos cómo pudimos ser capaces de entender la conversación y seguirla sin problema alguno, cuando observamos la transcripción de una entrevista *online* por chat nos llama la atención justamente lo contrario: el orden más cuidado de las ideas y de la construcción de las oraciones en comparación con la entrevista cara a cara. La escritura puede ser un proceso más reflexivo que la oralidad por la mayor lentitud que exige (frente al hablar, más automatizado) y la comunicación oral sigue una lógica distinta a la comunicación escrita. El chat es una experiencia comunicativa intertextual, que no reproduce la comunicación oral aunque parezca imitarla.

El análisis de las entrevistas en línea nos plantea dos tipos de consideraciones. La primera, hace referencia al tipo de datos que obtenemos. Unos datos que provienen de un modo comunicativo textual, pero sincrónico y altamente interactivo. Cómo hay que interpretar estas narrativas, teniendo en cuenta el contexto en el que se crearon, pensamos que es uno de los retos de esta nueva técnica de investigación cualitativa. La segunda, apunta hacia los objetivos propios de cada investigación, en nuestro caso, las relaciones de género en línea. Para analizar los datos de nuestras entrevistas, hemos de tener en cuenta tanto nuestros presupuestos de partida, como el contenido y la propia estructura de las entrevistas, así como el contexto más amplio del trabajo de campo en el que tuvieron lugar. Si bien, el tener en cuenta la interrelación de estos factores es crucial para analizar cualquier entrevista en línea, en nuestro caso se añade el hecho de que se da una coincidencia entre el medio utilizado y el objeto de estudio. Esto saca a relucir el hecho de que en las ciencias sociales, los instrumentos con los cuales investigamos forman siempre parte del hecho a investigar y configuran la calidad de nuestros datos. Estudiamos la interacción, interactuando; el lenguaje, hablando: la narración, construyendo narrativas. El medio nunca es transparente. No sólo debemos

cuestionarnos la transformación de la técnica de la entrevista en el nuevo medio, sino también la transformación de nuestro análisis.

Conclusiones

Al término de nuestra investigación podemos apuntar algunas conclusiones sobre cómo se ha ido configurando nuestro objeto de estudio: Señalar que precisamente la mediación tecnológica, exigiendo un proceso reflexivo y de construcción de identidad en línea del investigador, es parte constituyente y constitutiva del propio objeto de estudio, así como de todas las fases del proceso etnográfico. La etnografía virtual no es pues una mera adaptación de un "viejo" método a un nuevo "campo" de estudio, como podría ser la CMO. El aspecto textual es solo una parte más del objeto de estudio. Hay que tener en cuenta también que el propio artefacto (programa informático, interficie, recursos gráficos, etc.) no es un mero "posibilitador" de las acciones sociales, sino que en su diseño están inscritas formas de estructurar y entender la sociabilidad (por ejemplo, la misma posibilidad de hacer privados o el sistema de jerarquización del IRC). Si lo tecnológico es social (Latour, 2001), nuestro objeto de estudio es entonces aquella hibridación tecnosocial que va más allá del texto y más allá de una mirada exclusivamente sociológica o psicosocial centrada en el sujeto o en el discurso textual. La etnografía virtual es entonces una oportunidad para transformar reflexivamente el propio método y replantear los supuestos teóricos y epistemológicos que sustentan nuestra relación con lo técnico.

Para ello es muy importante, durante la observación participante, un primera fase de familiarización con el contexto de los chats que nos permita ser uno más del canal y, por tanto, que la observación participante sea realmente efectiva. Esto último implica, entre otras cosas, la difícil tarea de comprender la organización social que se desarrolla en estos contextos virtuales y, por último, analizar los datos obtenidos teniendo siempre presente las tensiones creadas entre nuestros diferentes posicionamientos o identidades como chateras: por una lado, entre nuestra identidad personal y nuestra identidad como investigadoras y, por otro, en torno a nuestra experiencia en el canal como recién llegadas y después como habituales. Por estos motivos, nosotras pensamos que, más que nunca, en este dar sentido a lo ocurrido, la tecnología dialogará con lo humano, lo escrito con los recuerdos y el presente con el pasado. Las interacciones entre todas las participantes fueron construyendo nuestros posicionamientos y reconfigurando nuestras identidades en línea, y a su vez, se reconstruía el canal objeto de nuestra observación. El objeto de nuestro estudio se iba co-construyendo relacionalmente entre todas sus participantes y no era ni algo controlable, ni únicamente determinado por el resto de internautas.

Por otro lado, los datos obtenidos a través de la entrevista, sin duda, enriquecen y añaden información complementaria a los obtenidos mediante la observación participante. Mientras que la observación participante permite conocer las dinámicas grupales, a través de la entrevista obtenemos una información de otro tipo: las percepciones subjetivas y el significado que le atribuyen las entrevistadas al acto de chatear. También la entrevista es un marco incomparable para dar a las participantes del canal la oportunidad de reflexionar sobre su propia práctica y expresar, en algunos casos por primera vez, sus reflexiones, sus experiencias y sus sentimientos relativos al chat. Como pudimos comprobar, la mayor parte de las entrevistadas no tienen una narrativa estructurada sobre la experiencia en línea, que cae dentro de su "normalidad". Chatean porque les divierte, para hacer amistades y lo que es más importante, aprenden a chatear, chateando. No hay un aprendizaje

"formal" sino un proceso "natural" de socialización en el nuevo entorno. La experiencia es nueva, excitante, frustrante o aburrida, pero no "distinta" a cualquier otro tipo de experiencia personal fuera de la red. El conocimiento que obtienen del chat es un conocimiento tácito, no estructurado ni formalizado, y por tanto, muy difícil de explicitar verbalmente. Las entrevistas cualitativas parten del supuesto de que la perspectiva de los otros es significativa, cognoscible y que puede ser explicitada (Patton, 1990), pero como hemos podido comprobar, esto no siempre es así. Podríamos decir, con Annette Markham (1998), que nuestras presunciones sobre la experiencia en línea influenciaron la manera de elaborar y realizar nuestras preguntas, así como nuestros intentos de interpretarlas en función de estas asunciones previas, como la insistencia en que explicaran las diferencias entre su experiencia en línea y su experiencia en las relaciones fuera de la red. El hecho de que a muchas de las entrevistadas les fuera difícil explicitarlas lo considerábamos como una falta de autoreflexividad o de capacidad metacomunicativa, más que como una respuesta que apuntaba hacia la inadecuación de nuestra pregunta o hacia una ausencia de convenciones culturales sobre cómo interpretar dicha experiencia significativamente.

En definitiva, estas han sido unas breves pinceladas de lo que ha sido nuestra experiencia metodológica en un medio nuevo para nosotras como es el de la comunicación mediante chats. Únicamente nos cabe decir que, a la hora de pensar en formas creativas y funcionales de metodologías de investigación en estos nuevos contextos, debemos pensar en positivo a partir de las posibilidades que se nos ofrecen para evitar los discursos totalmente carenciales del medio que nos hagan caer en el error de hacer adaptaciones directas de las metodologías *offline*.

Referencias bibliográficas

- Ardèvol, E. (1998) "Por una antropología de la mirada: etnografía, representación y construcción de datos audiovisuales", *Revista de Dialectología y Tradiciones Populares*, Tomo LIII, cuaderno segundo, pp. 217-240, Madrid.
- Bateson, G. (1993) *Una unidad sagrada: Pasos ulteriores hacia una ecología de la mente*. Barcelona: Gedisa.
- Baym, N. (1995) "The emergence of community in computer mediated communication" en Jones, S.G. ed. *Cybersociety: Computer Mediated Communication and Community*, Sage Publications, pp. 138-163.
- Bijker, W. E. (1995) *Of Bicycles, Bakelites, and Bulbs: Toward a Theory of Sociotechnical Change*, The MIT Press.
- Casanovas, P. (1998) "Ensayo sobre la bondad, guía práctica no sólo para la investigación de campo". En Domínguez, J.L. y Ramos Ulgar, M.A. *La joven sociología jurídica en España*, pp. 27-68. Oñati: Publications of the International
- Cavanagh A. (1999) Behaviour in Public? Ethics in Online Ethnography *Cybersociology Webzine*, Issue Six: Research Methodology Online.
<http://www.socio.demon.co.uk/magazine/6/cavanagh.html>
- Clodius, J. (1995) *Living the Virtual Life: People and Places in an On-Line Community*, en <http://www.dragonmud.org/people/jen/grant.html>

- Coffey, A. (1999) *The Ethnographic Self*. London: Sage Publications.
- Davies, Ch. A. (1999) *Reflexive Ethnography*. London , New York: Routledge.
- Fontana, A; y Frey, H. (2000) The interview. From Structured Questions to Negotiated Text en Denzin, N.K. y Lincoln, Y. (eds.) *Handbook of Qualitative research* (2ª ed.) SAGE Publications
- Gálvez, A. y Vayreda, A.(2002)*Los posicionamientos de género: un análisis de las relaciones on-line*. IX Congrés d'Antropologia de la FAAEE. Barcelona
- Gircom (2000) *La sociabilitat al Campus Virtual: una aproximació a les comunicacions, interaccions i relacions dels estudiants de la UOC*, Informe de investigació Barcelona: UOC-IN-3.
- Hamman, R. "The Application of Ethnographic Methodology in the Study of Cybersex", *Cybersociology*, Issue 1, <http://www.socio.demon.co.uk/magazine/plummer.html> visita 13/06/02
- Hamman, R. (1996) "*Cyborgasms: Cybersex Amongst Multiple-Selves and Cyborgs in the Narrow-Bandwidth Space of America Online Chat Rooms*". Unpublished Dissertation, University of Essex, <http://www.socio.demon.co.uk/home.html>
- Herring, S. (1999) "Interactional Coherence in CMC", *Journal of Computer Mediated Communication* 4(4)
- Hine, C. (1998) "Virtual Ethnography", International Conference, UK IRISS'98: *Conference Papers*, 25-27 March, Bristol. <http://www.sosig.ac.uk/iriss/papers/paper16.htm>
- Hine, C. (2000) *Virtual ethnography*. London: Sage.
- Kibby, M. (1997) "Babes on the web: sex, identity and the Home Page", *Media International Australia*, núm. 84, May, pp.39-45. <http://www.newcastle.edu.au/discipline/sociol-anthrop/staff/kibbymari/babes.html> visita 13/06/02
- Laderman, C. (1994) "The embodiment of Symbols and the acculturation of the anthropologist", en Csordas, T. *Embodiment and Experience*, Cambridge University Press.
- Latour, B. (2001) *La esperanza de Pandora: ensayos sobre la realidad de los estudios de la ciencia*. Barcelona: Gedisa.
- Lopes Guimaraes, M.J. (2000) *Vivendo no Palace: Etnografia de um ambiente de sociabilidade no Ciberespaço*, Tesina, Universidad Federal de Santa Catarina, http://www.cfh.ufsc.br/guima/mestrado/diss_intro.html visita 11/12/02
- Lundkvist, A. Y Sjöstrand, F. (2002) "Studying the Imaginary and Tracing Net Behavior. Notes on Methodology" en Hedberg, B., Yahlef, A. & Baumard, P. (eds), *Managing Imaginary Organizations. A new perspective on Business*. Advanced Series in Management. Elsevier.
- Marcus, G.E. (1998) *Ethnography through Thick and Thin*, Princeton University Press.
- Markham, A. (1998) *Life on line, Researching real experience in virtual space*. Walnut Creek, London, New Delhi: Altamira Press.
- Markham, A. *Representation in on line ethnographies: A matter of Context Sensitivity*

en [http://www.ascend.comm.uic.edu/\(amarkham/writing/chen](http://www.ascend.comm.uic.edu/(amarkham/writing/chen) [05/03/03]

Mason, B. (1999) "Issues in Virtual Ethnography" en Buckner, K, ed. *Ethnographic Studies in Real and Virtual Environments: Inhabited Information Spaces and Connected Communities*. Proceedings of Espirit i3 Workshop on Ethnographic Studies. Edinburgh: Queen Margaret College.

Mason, B. L. (1996) "Moving Toward Virtual Ethnography", *American Folklore Society News* 25.2 (Abril 1996): 4-6 <http://www.ucs.mun.ca/~bmason/phd/afsnews.html>

Mayans, J. (2002) "Nuevas tecnologías, viejas etnografías", *Quaderns de l'Institut Català d'Antropologia*, núm. 17/18, estiu, Barcelona, pp. 79-98.

Patton, M.Q. (1990) *Qualitative evaluation and research methods*. Sage Publications.

Reid, E. (1995) "Virtual Worlds: culture and imagination" en

Rutter, J y Smith, G. (1999) "*Professional-Stranger@Ethno.org: Presence and Absence in Virtual Ethnography*", Paper for presentation at the Annual Meetings of the American Sociological Association, Chicago, August.

Turkle, S. (1995) *La vida en pantalla: La identidad en la era de Internet*. Barcelona: Paidós, 1997

Velasco, H. Díaz de Rada, A. (1997) *La lógica de la investigación etnográfica*, Madrid: Editorial Trotta

Wittel, A. (2000) "Ethnography on the Move: From Field to Net to Internet" *Forum Qualitative Social Research*, Vol. 1 num. 1, January. <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-00/1-00wittel-e.htm> visita 11/12/02

Historia editorial

Recibido: febrero 2003. Revisado: febrero 2003. Aceptado: marzo 2003

Referencia

Ardèvol, E.; Bertrán, M.; Callén, M.; Pérez, C. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital*, 3, 72-92. Disponible en: <http://antalya.uab.es/athenea/num3/ardevol.pdf>